
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA

Penulis 1: Dita Rahmawati Iriyanti

Penulis 2: Rosidah

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Email : ditaramayant@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, 2) hambatan yang muncul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan 3) upaya humas dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langgan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Peran humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta adalah: a) Sebagai komunikator atau pusat kegiatan berkomunikasi dalam memperlancar alur informasi perusahaan seperti menerima segala pengaduan atau keluhan pelanggan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat. b) Sebagai pihak yang ditunjuk untuk mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui beberapa program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta. c) Menunjang kegiatan manajemen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta karena humas masuk ke dalam lingkup Bagian Langgan yang memiliki tugas-tugas yang mendukung fungsi manajemen yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*), 2) Hambatan yang dialami oleh humas yaitu beberapa laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke humas harus tertunda karena pengaduan yang datang pada hari itu tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama, 3) Upaya yang dilakukan pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan tersebut berupa evaluasi pada rapat rutin setiap bulannya untuk memberikan masukan sekaligus pendapat kepada pimpinan teratas dan mengikutsertakan petugas humas beserta koordinator humas ke pelatihan atau *training* kehumasan dan melaksanakan studi banding ke beberapa PDAM yang besar dan maju di Indonesia.

Kata kunci: Peran Humas, Pelayanan

THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS ON GIVING SERVICE TO THE CUSTOMER OF REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM) TIRTAMARTA YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aimed to know 1) the role of public relations on giving service to the customer of Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta, 2) the obstacle that appear from public relations's side within give service to the customer, and 3) the effort of public relations to solved the obstacle. This research is descriptive research used with qualitative approach. The subject of this research are Official of Public Relations, Coordinator of Public Relations and Customer Manager. Data collection techniques used were observations, interviews, and documentations. Data validity techniques used by the source triangulation and method triangulation. The results showed that 1) the role of public relations in Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta are: a) As communicator or the center of communications activity to fluency company information slot, receive all the complaint or customer grievance, giving all the information that customer needed, and do socialization to society. b) As the part that designated able to interlanced kind relationship with the customer by several service development program from Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. c) Supporting

management activity in Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta cause public relations included Customer Department scope which have the duties to support management function that is POAC (planning, organizing, actuating, dan controlling). 2) The obstacle that faced by public relations is some of customer complaint report that coming to public relations have to delayed because the complaints which coming in that day could not be finished at the same day. 3) The effort that public relations in Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta did to facing the obstacle are evaluation in the routine meeting every month to imparted ideas and input to supreme direction and coming along the official of public relations and coordinator of public relations to the public relations training and do the study comparing to several huge and progress of Regional Drinking Water Company (PDAM) in Indonesia.

Keyword: The Role of Public Relations, Service

PENDAHULUAN

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki peningkatan jumlah kepadatan penduduk. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah setempat membuat kebijakan untuk menunjang kegiatan masyarakat dalam usaha mengembangkan kota Yogyakarta dan sekitarnya yang dapat dilihat dari pembangunan pabrik, perumahan, perkantoran, serta prasarana dan sarana lainnya. Melihat kondisi ini, timbul permasalahan mengenai dampak yang diakibatkan dari adanya pembangunan daerah yaitu tercemarnya air di lingkungan masyarakat. Terjadinya pencemaran air ini dapat mengganggu kesehatan masyarakat yang membutuhkan ketersediaan air bersih.

Kebutuhan akan air bersih semakin lama semakin meningkat tetapi persediaan sumber daya alam berupa air bersih dan sehat mulai berkurang di beberapa wilayah kota Yogyakarta. Air yang bersih dan sehat diperlukan untuk mendukung segala aktivitas

manusia setiap harinya karena air memegang peranan penting sebagai kebutuhan keluarga, irigasi, rekreasi, dan industri. Hal ini yang membuat masyarakat berminat untuk menggunakan jasa penyedia air bersih, sehat, dan layak dikonsumsi yang dikelola oleh salah satu penyelenggara perusahaan pengelola air bersih dan sehat di wilayah kota Yogyakarta.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Wolter Wongonsidi Nomor 3 Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan air bersih dan sehat untuk masyarakat Yogyakarta. Keberadaan PDAM Tirtamarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Yogyakarta Nomor 3 Tahun 1976 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta dan merupakan perusahaan yang dimiliki pemerintah daerah sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah. Dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan yaitu mencukupi

kebutuhan air minum masyarakat di kota Yogyakarta, PDAM Tirtamarta mempunyai visi dan misi “ke depan lebih baik” yaitu ingin meningkatkan pelayanan dan kepedulian terhadap pelanggan supaya lebih baik dari tahun ke tahun.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtamarta kepada pelanggan air bersih dan sehat diantaranya reparasi pipa pelanggan yang bocor, menerima pengaduan pelanggan melalui layanan pengaduan dengan menghubungi nomor telepon yang tersedia, dan pelayanan pembayaran tarif rekening air yang dapat dilakukan di loket Kantor PDAM Tirtamarta, Bank BRI di seluruh Indonesia, Bank BPD DIY dan melalui Kantor Pos Indonesia. PDAM Tirtamarta terhitung dari Januari 2014 memiliki kurang lebih 33.750 pelanggan. Dengan banyaknya pelanggan tersebut, PDAM Tirtamarta dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Masyarakat sebagai pelanggan atau calon pelanggan perlu mengetahui peraturan dari perusahaan dan prosedur dalam berlangganan air bersih di PDAM Tirtamarta seperti ketentuan umum, pembayaran, dan larangan yang harus diperhatikan. Pelanggan atau calon pelanggan perlu mendapat kejelasan informasi dan pelayanan yang baik karena tidak berhenti sampai di berlangganan, masih ada permasalahan yang muncul saat air bersih tersebut sudah digunakan. Informasi mengenai peraturan-peraturan yang berasal

dari perusahaan perlu disampaikan secara jelas, lengkap dan tepat kepada masyarakat. Untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan suatu bagian dari perusahaan yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan air bersih di PDAM Tirtamarta. Bagian yang mengatur alur informasi dari perusahaan kepada pelanggan adalah hubungan masyarakat atau yang biasa disingkat Humas.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan tugas sehari-hari bagian Humas di PDAM Tirtamarta. Setiap hari humas mendapat kedatangan pelanggan baik yang datang langsung ke bagian humas maupun menerima pengaduan atau keluhan melalui telepon dari pelanggan. Tujuan mereka datang maupun telepon ke bagian humas mempunyai keperluan yang berbeda-beda seperti menyampaikan pengaduannya karena air tidak mengalir atau air yang tiba-tiba menjadi keruh, permintaan reparasi maupun permintaan formulir pasang baru bagi calon pelanggan.

Pelanggan sebagai konsumen yang membeli jasa penyedia air bersih dari PDAM Tirtamarta sering menyampaikan pengaduan mereka mengenai kualitas air yang terganggu karena keruh, berbau, dan tidak mengalir. Hal ini disebabkan adanya kegiatan *flushing* atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa yang membuat setidaknya 10.000 pelanggan mengalami gangguan air keruh. Kemudian

proses pemompaan serta pengolahan air yang mengandalkan tenaga listrik. Apabila ada pemadaman listrik dari pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) maka proses pengolahan tersebut juga akan terhenti dan akan bercampur dengan sisa endapan kotoran di pipa air. Lebih lanjut masalah air yang tidak mengalir dari PDAM Tirtamarta disebabkan kerusakan jaringan pipa-pipa air yang mengalami kebocoran hingga putus atau rusak.

Pelanggan juga menyatakan pengaduan mengenai kenaikan tarif air yang naik-turun. Sebagian dari pelanggan menyatakan bahwa mereka menemukan tarif rekening air menjad ganda padahal air yang digunakan hanya sedikit juga pelanggan yang sudah membayar tarif rekening air tetapi air dari PDAM belum mengalir, dan lain sebagainya. Masalah pembayaran tarif air juga diikuti dengan timbulnya pengaduan dari beberapa pelanggan yang melakukan pembayaran menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) dari bank BRI dan BPD DIY masih mengalami *trouble*.

Pelanggan sebagai pemakai air bersih dari PDAM Tirtamarta perlu mengetahui keterangan mengenai alat-alat yang akan dipasang untuk aliran air dari PDAM. Alat-alat tersebut merupakan alat yang dipasang dari PDAM dan perlu diperhatikan dan dirawat pemakaiannya oleh pelanggan. Contohnya seperti *water mater*, stop kran, pipa persil, kran air, dan pipa jawatan. Alat-

alat tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda dan pelanggan harus bisa membedakan alat PDAM mana dan apa fungsinya agar mereka tidak salah dalam penghitungan pemakaian air. Dalam menjelaskan alat-alat yang dipasang dari PDAM Tirtamarta, terdapat petugas humas memberikan pengertian yang salah kepada pelanggan. Petugas humas dalam menjelaskan alat mana dan apa fungsinya kepada pelanggan terkadang terbolak-balik sehingga pelanggan merasa kebingungan dan menanyakan kembali kepada petugas humas atau memanggil karyawan yang lain.

Petugas humas dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pelanggan juga belum optimal. Mereka belum sepenuhnya dapat mengetahui secara meluas mengenai beberapa informasi dari perusahaan. Ketika ditanya pelanggan mengenai mengapa air PDAM berbau, petugas humas menjawab bahwa dikarenakan air dari PDAM memang berbau dan persoalan tarif air yang berubah-ubah dijelaskan oleh petugas humas bahwa tarif air akan selalu naik. Kemudian saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, petugas humas terlihat kurang ramah senyum dan tidak tanggap secara cepat untuk menjawab telepon dari pelanggan yang bersifat mendesak dan ditujukan kepada pimpinan di PDAM Tirtamarta.

Humas di PDAM Tirtamarta sebagai pihak yang berhadapan langsung dengan

pengaduan dari pelanggan, idealnya sebagai juru bicara organisasi harus memberikan informasi serta penjelasan seluas mungkin kepada publik (masyarakat) mengenai kebijakan dari perusahaan. Hal ini termasuk fungsi humas untuk memberikan penerangan kepada masyarakat, menjelaskan, meluruskan pendapat atau berita-berita yang tidak benar. Di sisi lain juga untuk melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. Meskipun pihak humas di PDAM Tirtamarta menyatakan bahwa ketika ada pengaduan dari pelanggan pasti segera menindaklanjuti kemudian menyelesaikannya, namun pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan belum optimal. Pelanggan yang sudah melaporkan pengaduan mereka ke PDAM, permasalahan yang sama masih sering terjadi. Humas di PDAM Tirtamarta yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelanggan harus memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam hal memahami sikap atau acuan mengenai kiat pelayanan yang unggul mengingat bahwa pelanggan adalah aset terpenting bagi perusahaan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Jalan Wolter Mongonsidi Nomor 3 Yogyakarta pada tanggal 17 Juli sampai 26 Juli 2014.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan yang ada di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Subjek penelitian ini yang diambil data dan keterangannya maupun informasi untuk keperluan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan sumber.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Peran Humas Sebagai Komunikator

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki peran sebagai komunikator yaitu pihak yang membawa pesan, informasi, atau

keterangan dari perusahaan kepada pelanggan maupun sebaliknya dari pelanggan ke perusahaan.

Selain itu sebagai pihak yang melaksanakan komunikasi dua arah (*two way traffic communication*) humas menyampaikan segala pengaduan, keluhan, atau komplain yang berasal dari pelanggan kepada perusahaan. Pengaduan pelanggan ini merupakan informasi yang diterima humas untuk disampaikan ke bagian-bagian di perusahaan sesuai dengan permasalahan yang datang dari pelanggan. Kegiatan lain yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta selain memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat. yaitu sosialisasi pengembangan pelanggan dan sosialisasi tentang teknik pemasangan pipa air.

Selama ini humas menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari memberikan segala informasi yang berkaitan dengan peraturan dari PDAM Tirtamarta, menerima pengaduan atau keluhan atau komplain dari pelanggan baik yang datang langsung ke kantor PDAM maupun yang melalui telepon. PDAM Tirtamarta memberikan kabar

berita/pesan melalui media cetak dan media elektronik serta brosur untuk menyebarluaskan informasinya kepada pelanggan atau publik. permasalahan yang dihadapi oleh pihak humas tidak bisa langsung diselesaikan begitu saja karena humas sifatnya bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahan selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut diberikan kepada bagian-bagian yang langsung menangani permasalahan dari pelanggan.

b. Peran Humas Dalam Membina *Relationship*

Membina hubungan (*relationship*) baik antara perusahaan dengan konsumen/pemakai air diterapkan dalam pelayanan yang diberikan antara PDAM Tirtamarta dengan pelanggan. PDAM Tirtamarta sebagai perusahaan yang melayani masyarakat di bidang jasa penyedia air bersih dan sehat juga sebagai instansi yang membantu Pemerintah Kota Yogyakarta, mempunyai beberapa program untuk mengembangkan pelayanan diantaranya:

- 1) Menerapkan Program 3K (Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas).
- 2) *Flushing*
- 3) Bekerjasama dengan Pihak Ketiga seperti Media Massa, Pelayanan Pembayaran, Penambahan Jumlah Air Baku serta Kerjasama dengan Pemerintah dan Swasta
- 4) Pelayanan Air Siap Minum

Program-program pengembangan pelayanan dari PDAM Tirtamarta tersebut dilaksanakan oleh orang-orang yang berwenang dalam menanganinya. Humas bukanlah pihak yang melakukan kerjasama secara langsung dengan berbagai lembaga/instansi terkait. Tetapi humas hanya bertindak sebagai pihak yang dapat menciptakan hubungan yang baik melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan Kepala Bagian Langgan yang membawahi humas berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik melalui beberapa program pengembangan pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Namun demikian terdapat beberapa permasalahan yang muncul

dalam melaksanakan program pengembangan pelayan. Yang pertama adalah *flushing*. Kegiatan *flushing* atau pekerjaan rutin yang dilakukan sekali dalam sepekan untuk membersihkan jalur pipa ini membuat setidaknya pelanggan mengalami gangguan air keruh. Yang kedua yaitu pembayaran tagihan air oleh pelanggan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM) terkadang masih mengalami *trouble*.

c. Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan

Humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan memiliki pengertian bahwa humas mempunyai fungsi yang melekat pula pada fungsi manajemen dalam organisasi seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggiatan), dan *controlling* (pengawasan). Aktivitas yang terdapat di humas menunjang aktivitas utama manajemen yang ada di perusahaan. Humas di PDAM Tirtamarta dalam menjalankan tugasnya sehari-hari memiliki beberapa tugas rutin yang bersifat pokok. Semua kegiatan yang ada di bagian humas diatur dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kegiatan sehari-hari yang ada di bagian humas sudah terencana dan terorganisasi dengan baik. Tugas rutin humas tersebut merupakan tanggungjawab petugas humas untuk segera melayani pelanggan. Jika ada pengaduan, komplain atau keluhan, petugas humas langsung mengurusnya. Segala pengaduan yang masuk ke bagian humas, informasinya di laporkan ke bagian-bagian yang terkait sesuai permasalahan yang datang dari pengaduan pelanggan.

2. Hambatan Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Humas di PDAM Tirtamarta dalam kesehariannya siap melayani segala keperluan atau kepentingan pelanggan. Pengaduan, komplain atau keluhan yang datang dari pelanggan akan segera ditangani oleh petugas humas. Seluruh pengaduan yang masuk pada hari itu juga direkap untuk dibuat Laporan Pengaduan Pelanggan. Namun, beberapa laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke humas harus tertunda karena pengaduan yang datang pada hari itu tidak dapat diselesaikan pada hari itu juga (hari yang sama). Hal tersebut dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM. Laporan pengaduan

yang masuk ke humas akan diserahkan ke Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan, dan Bagian Langgan.

Terkadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan masalahnya, kenyataan di lapangan hanya terealisasi setengahnya tetapi hanya untuk beberapa permasalahan saja. Biasanya pihak PDAM Tirtamarta baru merealisasikannya sehari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal ini yang membuat pelanggan merasa tidak ditanggapi pengaduan mereka di PDAM Tirtamarta karena permasalahan yang akan diselesaikan terutama permasalahan teknis tidak dapat segera dilaksanakan bahkan harus menunggu hingga dua hari kemudian.

3. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Evaluasi

Dalam rapat rutin setiap sebulan sekali dilakukan evaluasi antara segenap direksi (Direktur Utama, Direktur Bidang Teknis, dan Direktur Bidang Umum) dengan setiap kepala bagian masing-masing bidang beserta seksi-seksi dibawahnya. mengenai upaya yang harus dilakukan agar keluhan atau komplain dapat

diminimalisir serta dapat menekan jumlah volume pengaduan dan tentunya cepat dalam melakukan penanganan pengaduan pelanggan.

Pihak humas menjelaskan bahwa dari PDAM Tirtamarta berusaha untuk mengarah kepada pelayanan yang prima seperti percepatan pelayanan. Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan tidak menunda jumlah pengaduan di humas. Meningkatkan percepatan pelayanan dimaksudkan agar pelanggan tidak merasa terbebani dengan permasalahan yang menyangkut penggunaan dan konsumsi air bersih dan sehat dari PDAM Tirtamarta sekaligus mengurangi volume jumlah air terbuang sia-sia.

b. Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding

Petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirtamarta diikutsertakan dalam pelatihan atau *training* kehumasan dalam rangka perbaikan untuk pelayanan yang mengarah ke pelayanan yang optimal atau pelayanan prima. Pelatihan atau *training* kehumasan ini bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan mengenai kehumasan sehingga petugas humas dapat

mengetahui bagaimana melakukan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan kepada pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Kemudian PDAM Tirtamarta juga melaksanakan studi banding dengan PDAM yang sudah maju dan berkembang di Indonesia seperti PDAM yang terdapat di Surabaya, Bandung, Sidoarjo, Makasar, dan Malang memiliki tujuan agar PDAM Tirtamarta dapat mengambil contoh yang baik atau mengadopsi bagaimana cara PDAM tersebut dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki peran sebagai berikut:

a. Peran humas sebagai komunikator

Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki kedudukan sebagai pusat kegiatan berkomunikasi perusahaan dalam memperlancar arus informasi baik itu dari pelanggan ke perusahaan ataupun sebaliknya. Tugas humas dalam menjalankan peran ini adalah menyampaikan segala

pengaduan atau keluhan pelanggan, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat. Sehingga humas memiliki peran sangat penting untuk mendukung kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu dapat mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat untuk masyarakat.

b. Peran humas dalam membina *relationship* (hubungan)

Humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dilaksanakan melalui beberapa program pengembangan pelayanan yang berusaha untuk meyakinkan pelanggan bahwa PDAM Tirtamarta Yogyakarta sebagai penyedia jasa air bersih dan sehat terus mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik.

c. Peran humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan

Segala aktivitas yang ada di humas khususnya di lingkup Bagian Langganan yang membawahi humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki fungsi manajemen yang melekat dalam fungsi organisasi seperti POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) karena di dalamnya memiliki tugas-tugas untuk mendukung aktivitas manajemen

seperti tugas-tugas rutin yang ada di humas.

2. Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta masih mengalami hambatan dalam menangani laporan pengaduan pelanggan. Laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke bagian humas tidak serta merta dapat diselesaikan pada hari yang sama karena laporan pengaduan pelanggan tersebut harus melewati tahapan untuk diserahkan ke Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan serta Bagian Langganan dan prosedur yang dilakukan oleh petugas PDAM. Hal ini yang menyebabkan laporan pengaduan tertunda di bagian humas. Laporan pengaduan yang tertunda akan diselesaikan masalahnya pada hari berikutnya hingga dua hari kemudian.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu:
 - a. Evaluasi

Petugas humas dan koordinator humas menyampaikan pendapat dan memberikan masukan dalam rapat rutin setiap sebulan sekali yang dilaksanakan bersama segenap direksi (Direktur Utama, Direktur Bidang Teknis, dan Direktur Bidang Umum) dengan setiap Kepala Bagian masing-masing bidang (Kabag Bagian Perencanaan Teknik, Kabag Bagian

Produksi, Kabag Bagian Distribusi, Kabag Bagian Umum, Kabag Bagian Keuangan serta Kabag Bagian Langganan) beserta seksi-seksi dan urusan yang ada dibawahnya untuk menyampaikan masukan dan pendapat mengenai upaya yang harus dilakukan agar keluhan atau komplain dapat diminimalisir serta dapat menekan jumlah volume pengaduan dan tentunya cepat dalam melakukan penanganan pengaduan pelanggan.

b. Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding

Petugas humas dan koordinator humas di PDAM Tirtamarta diikutsertakan dalam pelatihan atau *training* kehumasan yang bertujuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan mengenai kehumasan sehingga petugas humas dapat mengetahui bagaimana melakukan pelayanan yang baik, ramah dan menyenangkan kepada pelanggan air bersih dan sehat di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Selain pelatihan atau *training* kehumasan, PDAM Tirtamarta Yogyakarta juga melaksanakan studi banding dengan PDAM yang sudah maju dan berkembang di Indonesia seperti PDAM yang terdapat di Surabaya, Bandung, Sidoarjo, Makasar, dan Malang. Studi banding ini memiliki

tujuan untuk agar PDAM Tirtamarta dapat mengambil contoh yang baik atau mengadopsi bagaimana cara PDAM tersebut dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Saran

Setelah melaksanakan penelitian di bagian humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta mengenai peran humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta, saran yang dapat diberikan diantaranya adalah:

1. Penyerahan laporan pengaduan pelanggan dapat ditangani lebih cepat apabila menggunakan sistem yang dapat menyalurkan data-data pelanggan melalui komputer. Penyerahan laporan pengaduan dilakukan dengan cara menyalurkan data atau informasi menggunakan komputer (sistem komputer) yang dapat disambungkan langsung ke Bagian Langganan, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknik atau Bagian Distribusi. Sehingga laporan pengaduan yang menggunakan sistem komputer tersebut dapat meminimalisir adanya laporan pengaduan pelanggan yang tertunda di humas.
2. Akan lebih baik lagi jika ruang tunggu humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta ditata dengan suasana menyenangkan agar pelanggan merasa tidak bosan atau jenuh ketika menunggu antrian pelanggan

yang lain. Karena tidak jarang ditemui pelanggan yang datang ke humas dengan keadaan sedang emosi (marah). Ruang tunggu tersebut dapat ditambah dengan hiasan akuarium atau televisi (TV) dan *air conditioning* (AC).

3. Pada ruang humas disediakan alat peraga untuk mencontohkan dan menjelaskan kepada calon pelanggan baru tentang pemasangan alat dari PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Herimanti dkk. (2007). *Public Relations Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusa
- Cutlip Scott M., et al. (2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo). Jakarta: Kencana.
- Eldwin Dwi Sugito. (2009). Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Frank Jefkins (2004). *Public Relations* (terjemahan Haris Munandar). Jakarta: Erlangga
- Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasanudin. (2007). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Rangka Menjaga Dan Meningkatkan Citra Positif di DPC PDI Perjuangan Kabupaten Sleman. *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Juhana Wijaya E. (2004). *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bandung: Armico
- Linggar Anggoro M. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Milles Matthew B dkk. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi). Jakarta: Universitas Indonesia
- Moleong Lexy J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM
- Onong Uchjana Effendy. (1989). *Human Relations dan Public Relations Dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rachmadi F. (1992). *Public Relations Antara Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (1992). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suyetty dkk (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira